Здравствуйте! (слайд 1 ) На прошлом уроке мы с вами говорили о деловой культуре (дайте, пожалуйста, определение). Разобрали, какие приемы помогают установить контакт с окружающими, узнали, что такое самопрезентация. (слайд 2)

Сегодня я бы хотела поговорить с вами об основном понятии деловой культуры – этике. Общество во все времена различало понятия добра и зла, т. е. имело определенную мораль. Историей развития разграничения этих понятий занимается этика. Различают этику общечеловеческую (ее еще называют универсальной) и профессиональную этику.

Мы сегодня будем говорить о деловой и профессиональной этике делопроизводителя. Работать мы будем в командах – у нас есть команда девушек и команда юношей, каждой из них нужно будет ответить на вопросы и выполнить задание.

Итак, готовы? Начнем!

Первый вопрос командам:

*Что подразумевает под собой этика деловых отношений? Время на обсуждение – 30 секунд. (слайд 3).*

….

Спасибо вам за все ваши ответы.

Внимание на экран.

Запишите, пожалуйста, в тетрадь: «Деловая этика –  **совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности». (слайд 4)**

Деловая этика - само по себе понятие сложное и включает в себя несколько составляющих, которые в сумме могут гарантировать выстраивание успешной карьеры на любом предприятии или организации.

Второй вопрос командам:

*Как вы считаете, как следует вести себя в организации, какие качества характера проявлять, чтобы добиться успеха и уважения в коллективе? Время на обсуждение – 1 минута. (слайд 5).*

Спасибо вам за ваши мнения. Поговорим подробнее о составляющих делового и профессионального этикета. (слайд 6)

**Первая составляющая деловой и профессиональной этики – это ответственность. (слайд 7)**

Задание командам: (слайд 8)

Предлагаю вам поразмыслить и ответить на вопросы:

1. Ответственный человек, по нашему мнению, это

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. Когда я (мы) избегаю (ем) брать на себя ответственность за кого-то или за что-то, это

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

На человека, занимающего в организации ту или иную должность, возлагаются определённые обязанности, которые он должен выполнять и нести за это ответственность. Возможно, не сразу, но ответственный подход к своей деятельности гарантированно даст высокие результаты.

Быть ответственным сотрудником – значит честно и добросовестно соответствовать всем выдвигаемым требованиям. Ответственность подразумевает под собой умение быть требовательным к самому себе, находить выход из сложных ситуаций, действовать в команде.

**Вторая составляющая деловой и профессиональной этики – это пунктуальность. (слайд 9)**

*Вопрос: Как вы считаете, пунктуальный работник – это, какой работник?*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(слайд 10).

Совершенно верно.

Всем известно, что на работу нужно приходить вовремя. Однако, некоторые сотрудники почему – то опрометчиво считают, что им можно являться на рабочее место тогда, когда вздумается. Это совершенно недопустимый вариант, который приводит к краху специалиста. Настоящий профессионал, несомненно, должен обладать хорошим чувством времени и знать, сколько времени у него занимает то или иное действие.

Существуют специальные техники для развития пунктуальности. Вот некоторые из них.(слайд 11 – 15).

**Третья составляющая деловой и профессиональной этики - вежливость. (слайд 16).**

Необходимо всегда, в любых обстоятельствах, помнить о том, что правила хорошего тона еще никто не отменял. Даже если вас лично не устраивает какая – либо ситуация, совершенно недопустимо грубить коллегам или срывать на них свою раздражительность. Плохое настроение не нужно распространять на окружающих людей. Вежливостью всегда можно преодолеть негативное отношение. С вежливым человеком приятно общаться, он чрезвычайно располагает к себе, вызывает приятные эмоции, радость. Если возникают какие – либо непредвиденные конфликты, то вежливостью можно предупредить и нейтрализовать почти все значимые противоречия.

Следующее задание для команд - «Незаконченная фраза» Раздаются карточки с предложениями, которые надо закончить. Время на выполнение задания - 30 секунд. (слайд 17 – 24).

Вежливые люди при встрече всегда (здороваются).

Вежливые люди при расставании не забывают (прощаться).

Вежливые люди за беспокойство (извиняются).

Вежливые люди за помощь (благодарят).

Вежливые люди громко (не разговаривают).

Вежливые люди при общении с коллегами (не грубят).

Вежливые люди умеют (договариваться).

Вежливые люди умеют друг другу (уступать).

Вежливые люди, если нечаянно обидели кого-нибудь, (просят прощения).

**Следующая составляющая деловой и профессиональной этики – внешний вид. (слайд 25).**

Сегодня требования к любой профессии таковы, что необходимо выглядеть презентабельно и привлекательно. Приветствуется ухоженность, умение следить за собой, быть приветливым и доброжелательным собеседником. Внешний вид способен рассказать о многом: настолько человек требователен к себе, интересуется ли созданием индивидуального имиджа, разбирается ли в моде и красоте.

Внешний вид – это не только деловой костюм, но и прическа, обувь, различные аксессуары. Давайте просмотрим на слайды и попробуем определить, на какой фотографии правильно подобран деловой стиль. (по 2 слайда). (слайд 26 – 33).

Давайте разберемся, какие требования предъявляются к деловому стилю. Для этого предлагаю вам поработать над заполнением таблиц. Первая команда заполняет таблицу «Деловой стиль женщины», вторая – «Деловой стиль мужчины». Справочный материал для заполнения таблиц находится на ваших столах. (слайд 34).

*(Заполнение таблиц)*

**Ещё одна составляющая деловой этики – грамотный выход из конфликтной ситуации. (слайд 35).**

Иногда на работе возникают конфликтные ситуации. От этого никуда не деться: время от времени могут появляться вопросы, требующие срочного решения. От того, как именно ведет себя сотрудник, зависит многое: отношение к нему начальства, коллег, собственное мироощущение и положение в коллективе. Если вы умеете дипломатично подходить к решению спорных моментов (а они неминуемо будут возникать, то уважение коллег вам гарантировано. Нельзя обойтись без этических принципов. Ко всякой ситуации нужно подходить индивидуально, стараясь не повторять совершенных однажды ошибок в будущем.

Предлагаю вам обсудить две ситуации и найти из них выход.

*Ситуация 1. Вы не лестно отзываетесь о сотруднике, который вас обидел. Говорите про него не литературными эпитетами. И вдруг понимаете, что этот «негодяй» стоит у вас за спиной. Ваши действия?(слайд 36)*

Что делать? Во-первых, нечего распространять обиды и очернять сотрудников, даже если они этого заслуживают. Во-вторых, раз уж решили сплетничать, то будьте добры, позаботьтесь о конфиденциальности разговора и избавьтесь от лишних ушей.

*Ситуация 2. Вы сидите с сотрудницей на служебной кухне и обсуждаете что-то очень личное. Неожиданно к вам заходит еще один/одна коллега. Вы соответственно замолкаете, кидаете взгляд на новичка и молча, продолжаете трапезу. Естественно вновь пришедший подумает, что вы говорили либо про него, либо про шефа, либо еще какие сплетни распускали. Теперь за вами обеими будет репутация сплетниц. Ваши действия?(слайд 37)*

Что делать? Такие неловкие ситуации возникают довольно часто. Не стоит тут же оправдываться и говорить «мы не о тебе говорили». Вряд ли вам кто-то поверит. Лучше договорите фразу до конца, а затем попробуйте перевести разговор в другое русло. Не лишним будет включить в ваш разговор новичка. Если человек вам неприятен, то быстро закончите разговор и отправляйтесь работать.

О деловой этике можно говорить еще очень долго. Но, к сожалению, время нашего урока подходитк концу, и я хотела бы подвести его итог. Для этого предлагаю вам пройти небольшой блиц-опрос. Скажите, пожалуйста, верны ли следующие утверждения:

1. Верно ли, что этика деловых отношений предполагает соблюдение работником конкретной организации определенных норм, которые необходимы в данной деятельности (верно)
2. Верно ли, что в деловом наряде женщины допускается бижутерия? (не верно)
3. Верно ли, что деловой женщине обязательно нужно носить часы как знак того, что она умеет ценить время? (верно)
4. Верно ли, что вежливость помогает предотвратить и преодолеть конфликты в деловом общении? (верно)
5. Верно ли, что хотя деловые мужчины обычно носят пиджак застегнутым, нижняя пуговица однобортного пиджака не застегивается? (верно)
6. Верно ли, что работа в коллективе требует от человека максимальной самоотдачи, выполнении определенных условий, в том числе соблюдение профессиональной этики? (верно).

Спасибо всем за ответы. Вы молодцы, хорошо усвоили материал сегодняшнего урока.

И сейчас я хочу попросить оценить наше занятие, для этого я попрошу каждую команду «вырастить цветок», лепестки которого будут соответствовать следующему: (слайд 39).

* Зеленый лепесток - Я уже об этом знал (а), но было интересно.
* Желтый лепесток - Я узнал (а) много нового, интересного.
* Розовый лепесток - Буду это применять в своей дальнейшей работе.
* Оранжевый лепесток - Мне было очень интересно, я узнал (а) много нового для себя.

*Команды выполняют задание и поднимают цветок для всеобщего обозрения.*

Всем большое спасибо за работу.